

**Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan
Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure
Library Version 3 (ITIL V.3) Service Operation (Studi Kasus PT.
PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY)**

Artikel Ilmiah



Peneliti :

Peter Javier Sahuleka

682012012

1956

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Kristen Satya Wacana

Salatiga

2016



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
Jl. Dipsonegoro 42 - Salatiga 50711
Jawa Tengah, Indonesia
Telp. 0298 - 321212 Fax. 0298 321455
Email: library@uksw.edu, http://library.uksw.edu

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Peter Javier Sahuleka
NIM : 682012012 Email : Peterjavier10@gmail.com
Fakultas : Teknologi Informasi Program Studi : Sistem Informasi
Judul tugas akhir : Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework
Information Technology Infrastructure Library Version 3 (ITIL V.3) Service Operation
(Studi Kasus : PT.PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY).
Pembimbing : 1. Augie David Manuputty, S.Kom.,M.Cs.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 09 September 2016


Peter Javier Sahuleka



**PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA**

Jl. Diponegoro 52 – 60 Salatiga 50711
Jawa Tengah, Indonesia
Telp. 0298 – 321212, Fax. 0298 321433
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Peter Javier Sahuleka
NIM : 682012012 Email : Peterjavier10@gmail.com
Fakultas : Teknologi Informasi Program Studi : Sistem Informasi
Judul tugas akhir : Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library Version 3 (ITIL V.3) Service Operation (Studi Kasus : PT.PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY).

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak *non-eksklusif* kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak *copyright* atas karya tersebut.

** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 09 September 2016

Peter Javier Sahuleka

Mengetahui,

Augie David Manuputty, S.Kom., M.Cs.

**Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi
dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure
Library Version 3 (ITIL V.3) Service Operation
(Studi Kasus : PT.PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY)**

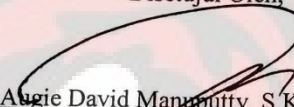
Oleh,

Peter Javier Sahuleka
NIM : 682012012

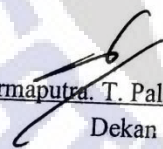
Artikel Ilmiah


Diajukan Kepada Program Studi Sistem Informasi guna memenuhi sebagian dari persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi

Disetujui Oleh,


Augie David Manuputty, S.Kom.,M.Cs.
Pembimbing 1

Diketahui oleh,


Dr. Dharmaputra. T. Palengkahelu, M.Pd.
Dekan


Augie David Manuputty, S.Kom.,M.Cs.
Ketua Program Studi

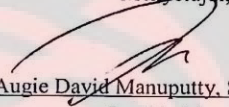
**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACARA
SALATIGA
2016**

Lembar Pengesahan

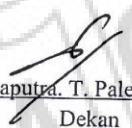
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi
dengan Menggunakan Framework Information
Technology Infrastructure Library Version 3 (ITIL
V.3) Service Operation (Studi Kasus : PT.PLN
(Persero) Distribusi Jateng & DIY)


Nama Mahasiswa : Peter Javier Sahuleka
NIM : 682012012
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi

Menyetujui,


Augie David Manuputty, S.Kom., M.Cs.
Pembimbing I


Mengesahkan,


Dr. Dharmaputra, T. Palengkahelu, M.Pd.
Dekan


Augie David Manuputty, S.Kom., M.Cs.
Ketua Program Studi

1956
Dinyatakan Lulus Review tanggal : 24 Agustus 2016

Reviewer :


Charitas Fibriani, S.Kom., M.Eng.

1. Pendahuluan

Teknologi sudah menjadi kebutuhan penting bagi sebuah perusahaan perseroan (PERSERO) guna menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai rencana strategi yang telah ditetapkan. Sudah bukan hal yang baru jika teknologi menjadi kebutuhan dasar dalam mendukung jalannya perusahaan sekarang ini. Teknologi dapat berjalan secara efektif jika didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkompeten pada bidangnya. Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan bukan hanya yang berkompeten melainkan juga dapat menjalankan sistem agar sesuai dengan rencana strategi yang ada.

Tujuan dari manajemen layanan Teknologi Informasi yaitu memastikan layanan yang ada selaras dengan kebutuhan bisnis dan mendukung perusahaan serta mengetahui sejauh mana pemanfaatannya. Pengukuran kualitas dan dilakukannya penanganan masalah serta perubahan layanan menjadi faktor penting dalam memenuhi kebutuhan perusahaan atau pengguna, di mana kualitas layanan dituntut semakin tinggi saat kebutuhan atau permintaan semakin banyak, dan untuk melakukan evaluasi tersebut dibutuhkan *framework* sebagai acuan atau standar pengelolaan layanan TI atau Teknologi Informasi yang baik, seperti ITIL atau *Information Technology Infrastructure Library* yang merupakan standar yang telah banyak digunakan dalam menerapkan tatakelola IT yang baik.

ITIL adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi (TI). ITIL V.3 memiliki lima domain, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* serta *Continua Service Improvement*. Setiap domain, di dalamnya masih memiliki sub-sub domain, seperti *Service Transition* yang memiliki sub domain *Transition Planning and Support*, *Change Management*, *Service Asset and Configuration Management*, *Release and Deployment Management*, *Service Validation and Testing*, *Evaluation*, serta *Service Knowledge Management*. *Framework* ITIL dipilih karena ITIL membantu organisasi untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan proses layanan informasi dan meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi. Seperti halnya ITIL membantu departemen-departemen dalam meningkatkan kualitas layanan, termasuk di dalamnya peningkatan atas penyerahan proyek dan waktu pemanfaatan sumberdaya, pengurangan terhadap pemulangan kerja (*rework*), dan memastikan layanan atau *service* sesuai dengan bisnis *core* yang ada, konsumen dan permintaan *end user*. [1]

Penelitian ini dilakukan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PT.PLN) Distribusi Jateng & DIY. Tugas Pokok PT. PLN, adalah menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. [2]

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh manager TI bahwa PT.PLN Distribusi Jateng & DIY belum pernah melakukan evaluasi terhadap kinerja layanan sistemnya dan juga ada beberapa permasalahan yang muncul seperti halnya user yang belum dapat mengoperasikan aplikasi dengan baik pada beberapa bagian, koneksi internet yang masih belum memadai untuk pengiriman data dari setiap bagian, dan juga sering mengalami keterlambatan dalam pengambilan data pada aplikasi terpusat milik PT.PLN mengakibatkan terhambatnya proses bisnis yang ada, sehingga setiap masalah dapat menyebabkan suatu kerangka kerja tidak mampu diterapkan dengan baik oleh karena itu masalah tersebut akan dianalisis menggunakan bantuan ITIL V3 untuk mendapatkan solusi yang tepat karena PT.PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY masuk pada tahap membutuhkan sebuah cara mencapainya bukan pada apa yang akan dicapai.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan penelitian yang bertujuan menganalisis kualitas layanan sistem informasi pada bagian pelayanan yang ada di PT. PLN dalam hal ini khususnya unit bagian *IT* sehingga mendapatkan gambaran sejauh mana tata kelola TI dalam manajemen layanan yang sudah tercipta saat ini dan kelemahan apa yang perlu diberikan solusi berupa rekomendasi, dengan bantuan *framework* ITIL Version 3. Berdasarkan proses analisis yang dilakukan, akan menghasilkan temuan dan rekomendasi untuk solusi temuan yang ada, sehingga pada bagian pelayanan dalam hal ini bagian *IT* PT. PLN Distribusi Jateng & DIY dapat melakukan proses pengambilan keputusan untuk tiap rekomendasi yang diberikan guna memperbaiki kelemahan SI yang menjadi aspek penting dalam layanan TI yang dapat memberikan tingkat pelayanan kepada *user* dengan lebih baik.

2. Kajian Pustaka

Penelitian berjudul *Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 dengan menggunakan domain Service Operation Pada Flexible Learning UKSW Salatiga* yang memiliki tujuan dari penelitian ini adalah meningkatkan kinerja manajemen layanan yang diberikan oleh penyedia layanan aplikasi dan meminimalisasi kelemahannya. Pemilihan *Service Operation* dikarenakan bagian *Service Operation* merupakan tahapan *lifecycle* yang mengelola secara operasional layanan teknologi informasi. Berdasarkan latar belakang permasalahan, dilakukan penelitian dengan judul *Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 3 - Service Operation pada Flexible Learning*. Terdapat 5 rekomendasi atas temuan masalah yang didapatkan dari pengumpulan data [3].

Penelitian lain yang dilakukan berjudul “*Audit Sistem Informasi dengan ITIL Version 3 Sub Domain Service Desk, Incident Management, dan Problem Management di Bidang Keuangan Dishubkombudpar Kota Salatiga*” yang melakukan *mapping* ITIL ke dalam Cobit 4.1. Penelitian ini menghasilkan *output* berupa rekomendasi berdasarkan *framework* ITIL v3 terkait manajemen layanan TI dari temuan-temuan berdasarkan audit terhadap *Service Desk, Incident Management* dan

Problem Management pada Sistem Informasi Keuangan yang disebut SIPKD Dishubkombudpar Salatiga. Terdapat 13 rekomendasi atas temuan masalah yang didapatkan dari pengumpulan data [4].

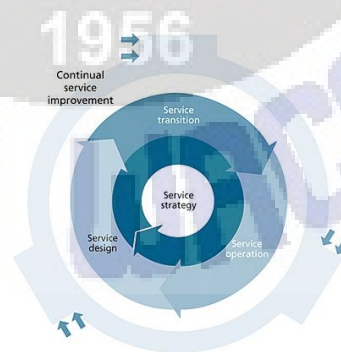
Berdasarkan kedua penelitian terdahulu terkait dengan penerapan, pembelajaran dan pemanfaatan framework ITIL, maka dalam penelitian ini akan berorientasi dalam membahas seluruh bagian proses ITIL dengan menarik garis lurus hubungan atau persepsi ITIL ke dalam manajemen layanan TI yang telah ada atau belum terdapat prakteknya di PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY yang dalam penyediaan layanan IT sehingga hasil dari penelitian ini akan memberikan gambaran sejauh mana ITIL berperan dalam manajemen layanan TI dan pengukuran kualitas yang telah terjadi serta memberikan saran perbaikan apabila ada kesenjangan/gap yang terjadi dalam prakteknya.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah kerangka kerja umum yang menggambarkan *best practice* dalam manajemen layanan TI. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI yang membungkus sebuah layanan, dan berfokus pada pengukuran terus-menerus dan perbaikan kualitas layanan TI yang diberikan, baik dari sisi bisnis dan perspektif pelanggan (*IT Service Management Forum*).[5]

Manfaat yang diberikan ITIL yaitu sebagai berikut:

- Meningkatkan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan layanan TI.
- Meningkatkan ketersediaan layanan, langsung mengarah untuk meningkatkan keuntungan bisnis dan pendapatan.
- Penghematan keuangan melalui pengurangan pengerjaan ulang, waktu yang hilang, peningkatan penggunaan manajemen sumber daya.
- Meningkatkan waktu terhadap pasar untuk produk dan jasa baru.
- Meningkatkan pengambilan keputusan dan resiko dioptimalkan.

ITIL dibangun dalam lima komponen utama dalam ITIL *Service Lifecycle* yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 ITIL *Service Lifecycle* [6].

Komponen yang ada pada ITIL *Service Lifecycle*, dijelaskan sebagai berikut yaitu :

Service Strategy (SS) merupakan layanan strategi yang meliputi perencanaan strategis, kemampuan dari manajemen layanan dan keselarasan antara layanan dan bisnis strategi. Selain itu, pada siklus ini menyediakan panduan tentang penciptaan nilai, strategi pasar dan penawaran, struktur pelayanan, jenis penyedia layanan, pengembangan organisasi, sumber, dan manajemen keuangan. Terdapat tiga proses utama yaitu *Demand Management*, *Service Portfolio Management* dan *IT Financial Management* [6].

Service Design, memberi panduan kepada organisasi TI secara sistematis dan *best practice* mendesain serta membangun layanan TI maupun implementasi ITSM itu sendiri. *Service Design* berisi prinsi-prinsip dan metode desain untuk mengkonversi tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan seperti *server*, *storage* dan sebagainya. Ruang lingkup *Service Design* tidak hanya mendesain layanan TI baru, namun juga proses-proses perubahan maupun peningkatan kualitas layanan, kontinuitas layanan maupun kinerja dari layanan.

Service Transition, menyediakan panduan kepada organisasi TI untuk dapat mengembangkan kemampuan untuk mengubah hasil desain layanan TI baik yang baru, maupun layanan TI yang diubah spesifikasinya ke dalam lingkungan baru, maupun layanan TI yang diubah spesifikasinya ke dalam lingkungan operasional. Tahapan *lifecycle* ini memberikan gambaran bagaimana sebuah kebutuhan yang didefinisikan dalam *Service Strategy* kemudian dibentuk dalam *Service Design* untuk secara efektif direalisasikan dalam *Service Operation*.

Service Operation (SO) merupakan tahapan *lifecycle* yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Di dalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah dijanjikan dengan pelanggaran sebelumnya. Panduan-panduan ini mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan TI serta pengelolaan perubahan desain, skala, ruang lingkup serta target kinerja layanan TI

Continual Service Improvement (CSI), berisi panduan penting dalam menyusun serta memelihara kualitas layanan dari proses desain, transisi dan pengoperasiannya. CSI mengkombinasikan berbagai prinsip dan metode dari manajemen kualitas [7].

Setiap domain, di dalamnya masih memiliki sub-sub domain, seperti *Service Operation* yang memiliki sub domain *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Problem Management*, dan *Access Management*, *Framework ITIL* dipilih karena ITIL membantu organisasi untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan proses layanan informasi dan meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi. Seperti halnya ITIL membantu departemen-departemen dalam meningkatkan kualitas layanan, termasuk di dalamnya peningkatan atas penyerahan proyek dan waktu pemanfaatan sumber daya, pengurangan terhadap

pengulangan kerja(*rework*), dan memastikan layanan atau service sesuai dengan bisnis core, konsumen dan *end user* [1].

Service operation memiliki tujuan untuk mengkoordinasikan dan melaksanakan aktivitas dan proses yang dibutuhkan untuk memberikan dan mengelola persetujuan pelayanan bagi pengguna dan pelanggan. *Service operation* juga bertanggung jawab untuk mengelola aplikasi, teknologi dan infrastruktur untuk mendukung pengiriman layanan. Pada fase inilah tanggung jawab staff operasi untuk memastikan apakah pelayanan tersampaikan dengan baik.

Service operation adalah fase dari semua *lifecycle* yang berhubungan dengan pengguna. Bagi sebagian besar pengguna *IT service*, *service operation* adalah *IT* itu sendiri. *Service operation* merupakan satu-satunya fase dalam *service lifecycle* yang dapat mendefinisikan sendiri fungsi di dalamnya. Di dalam fase ini terdapat empat macam fungsi: *service desk*, *technical management*, *application management*, dan *IT operation management*. Fungsi-fungsi tersebut aktif mendukung fase-fase lain dalam *lifecycle*. Dalam *service operation* dibagi menjadi lima subdomain yaitu *event management*, *incident management*, *request fulfillment*, *problem management*, dan *access management*.

- *Event Management* Tujuan dari *event management* adalah untuk mengelola keseluruhan *event* pada *lifecycle* dari awal deteksi sampai pada akhir siklus yang berguna untuk menentukan control yang tepat.
- *Incident Management* Tujuan dari *incident management* adalah untuk mengembalikan suatu service pada keadaan normal sesegera mungkin dan meminimalkan dampak yang merugikan terhadap operasi bisnis.
- *Request Fulfillment* Tujuan dari *request fulfillment* adalah untuk membuat *user* mampu meminta dan menerima *standard service*, menyediakan dan mengirimkan *services*, menyediakan layanan informasi pada *user* dan *customer*, dan membantu dengan informasi umum, keluhan, dan komentar.
- *Problem Management* Tujuan dari *Problem Management* adalah untuk mencegah suatu masalah dan *incident* yang dihasilkan terjadi, mengurangi berulangnya *incident*, dan meminimalkan dampak dari *incident* yang tidak dapat dicegah.
- *Access Management* Tujuan dari *Access management* adalah menyediakan hak bagi user untuk dapat mengakses suatu layanan atau layanan kelompok dan pencegahan hak akses terhadap user yang tidak memiliki otorisasi.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu dengan memahami realita yang terjadi dan sesuai dengan apa yang akan diteliti dengan mengedepankan interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan *user* atau pengguna layanan yang ada, selain itu juga penelitian ini menggunakan sebuah pendekatan induktif dengan menggambarkan fakta yang terjadi di lapangan yang akan dianalisis dan dilakukan pemecahan masalah yang nantinya menghasilkan rekomendasi dan kesimpulan yang berguna bagi perusahaan. Penelitian ini akan

dilakukan dengan cara observasi dan wawancara dan akan dilakukannya pengolahan data dan analisis sehingga menghasilkan informasi berupa temuan dan rekomendasi sesuai dengan temuan yang ada.

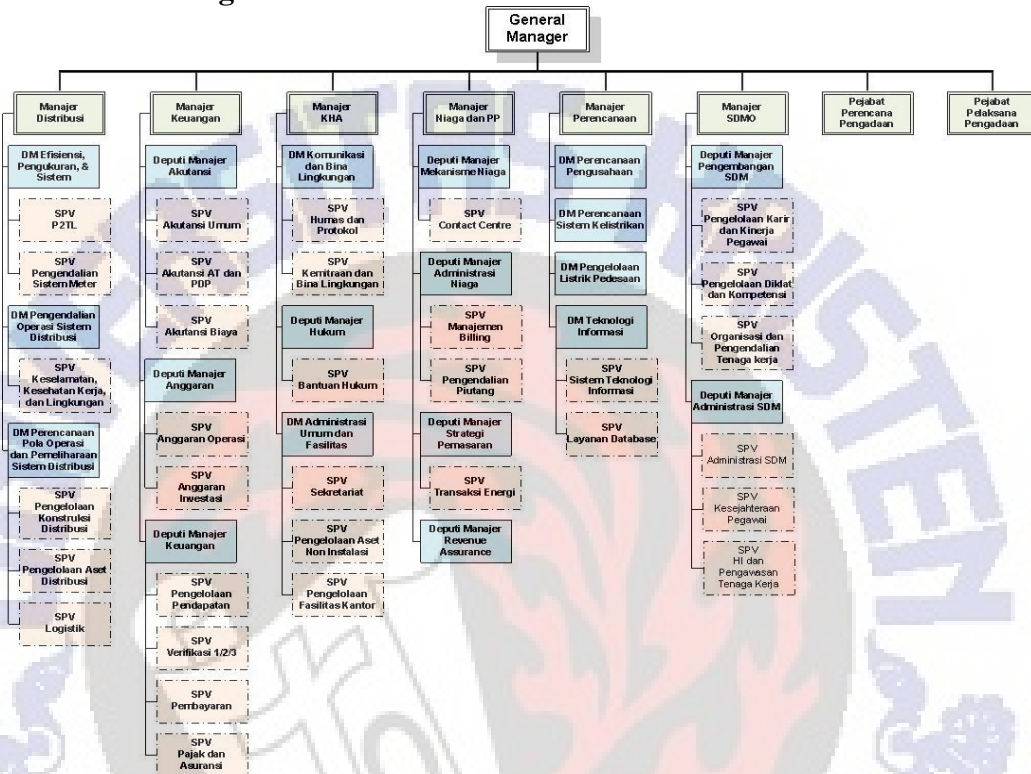


Gambar 3 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian pada Gambar 3, dapat dijelaskan sebagai berikut. *Tahap pertama:* menentukan ruang lingkup dan tujuan dari Analisis Kualitas layanan yang ada, yaitu Objek yang akan diteliti adalah bagian TI yang berada pada sub bagian Perencanaan PT. PLN Persero Distribusi Jateng & DIY yang menggunakan Sistem Informasi MCB-On. Analisis dilakukan agar menilai sejauh mana sistem informasi yang ada sudah memenuhi standar kualitas layanan yang ada; *Tahap kedua:* menentukan metode analisis yaitu, penelitian ini menggunakan *Framework* ITIL V.3 dan menggunakan metode Kualitatif yakni melalui proses wawancara pada bagian TI untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan terkait proses bisnis yang ada; *Tahap ketiga:* melakukan observasi dan pengumpulan data, yaitu pengumpulan data dilakukan pada bagian yang terkait seperti bagian Aplikasi dan Database dengan bagian lingkup kerja maupun pihak yang bertanggung jawab pada bagian tersebut dan hasil observasi yang telah dilakukan sebelumnya untuk mendukung hasil evaluasi dan rekomendasi; *Tahap keempat:* Melakukan analisis hasil dan pengelolaan data yaitu melakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan data secara kualitatif dengan panduan ITIL V.3 pada domain *service transition*.; *Tahap kelima:* Merupakan tahapan akhir dari penelitian dengan adanya laporan sehingga hasil dari penelitian berupa *output* temuan dan rekomendasi terdokumentasi dengan baik.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Struktur Organisasi



Gambar 4 Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY

Gambar 4 menunjukkan bagan struktur organisasi PT.PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY. PT.PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY sebagai penyedia unit tenaga listrik daerah distribusi Jateng dan DIY dikepalai oleh seorang general manajer. Devisi TI pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY berada dibawah bagian perencanaan dan saat ini yang menjabat sebagai deputi manajer TI adalah Bapak A.K Heri Nugroho. Bagan tersebut juga menunjukkan terdapat dua sub divisi yaitu. Kemudian dibawahnya ada bagian assiten analist dan juga junior analist yang membantu jalannya proses bisnis pada divisi tersebut.berikut merupakan penjelasan sub divisi TI yang ada :

Bagian Aplikasi dipimpin oleh seorang supervisor, Bapak Arif Bijak Bestari. Bagian memiliki fungsi yaitu mengendalikan kinerja operasi dan pemeliharaan aplikasi teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kinerja proses bisnis yang dilayani serta melaksanakan kegiatan operasi, menjaga keamanan aplikasi teknologi Informasi dan memelihara dan mendukung layanan aplikasi teknologi informasi serta memberikan solusi terhadap insiden/masalah aplikasi teknologi informasi.

Bagian Layanan Database dipimpin oleh bapak Arif Bijak Bestari. Bagian ini memiliki fungsi pokok yaitu Mengendalikan kinerja operasi dan pemeliharaan database dalam rangka meningkatkan kinerja proses bisnis yang dilayani serta melaksanakan kegiatan operasi, menjaga keamanan database, memelihara dan mendukung layanan database serta memberikan solusi terhadap insiden/masalah database.

Bagian infrastruktur dipimpin oleh bapak Muckshin. Bagian ini memiliki fungsi mengendalikan kinerja operasi dan pemeliharaan jaringan komputer, operating system dan sistem aplikasi dalam rangka meningkatkan kinerja proses bisnis yang dilayani dan melaksanakan kegiatan operasi, menjaga keamanan dan memonitor server serta mengelola fasilitas pendukung serta memelihara dan mendukung layanan Infrastruktur dan memberikan solusi terhadap insiden/masalah infrastruktur teknologi informasi.

4.2 Service Operation Event Management

Event management merupakan manajemen untuk memonitor, mensurvei serta mengevaluasi semua peristiwa yang terjadi dalam infrastruktur TI untuk meninjau kinerja TI secara berkala guna melacak dan meningkatkan persiapan dalam menghadapi kejadian yang tidak terduga. Event-event yang terjadi berkaitan dengan konfigurasi sistem, konfigurasi database, infrastruktur jaringan dan server belum mempunyai dokumentasinya. Akan tetapi, event yang terjadi hanya dideteksi berdasarkan keluhan atau masukan yang ada. Penanganan terhadap event-event yang terjadi biasanya dilakukan berdasarkan prioritas dikarenakan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat terkait penanganan event serta monitoring dan evaluasi semua peristiwa yang terjadi. Selain itu juga pengaruh dari sumber daya yang ada sangat mempengaruhi, Ibu Novianti Chandra dalam wawancaranya³ menyampaikan bahwa : *“Sebenarnya sudah tapi karena terlalu banyak permintaan kita terkadang kewalahan untuk melayani permintaan aplikasi, semuanya mintanya cepat dan sumber daya kita sedikit untuk menangani semua permintaan itu”*. Kapasitas sumber daya manusia dalam hal ini staf masih ada kekurangan sehingga hal tersebut dapat mengganggu performa dan kinerja layanan aplikasi yang ada saat terjadi permasalahan yang muncul, ibu Novianti Chandra yang bertugas sebagai administrator aplikasi MCB-On dan juga selaku programing dalam aplikasi tersebut memaparkan dalam wawancaranya bahwa dari divisi TI sendiri masih membutuhkan tenaga programing untuk pengembangan aplikasi kedepannya.

Perencanaan kapasitas dan sumber daya yang mendukung layanan aplikasi yang ada tidak direncanakan secara spesifik karena kondisi yang kurang ideal terutama pada sumber daya manusianya.

³Wawancara tanggal 29 April 2016

Devisi IT sendiri sebagai unit penunjang dalam program kerjanya menangani berbagai kebutuhan *support* bukan hanya MCB-On semata tetapi hal itu tidak diimbangi dengan kapasitas sumber daya manusianya oleh karena itu penanganan kebutuhan dilakukan berdasarkan skala prioritas. Keterbatasan staf yang ada dan banyaknya permintaan dari *user* membuat banyaknya permintaan yang tidak dapat langsung dikerjakan sehingga penyelesaian masalah lebih memakan waktu.

Selain itu juga perencanaan secara spesifik terhadap kinerja system aplikasi belum dibuat secara terjadwal, *“Konfirmasi secara rutin dari pihak kepala bagian mengenai kapasitas dan kinerja TI yang mendukung aplikasi MCB-On ini juga belum ada, akan tetapi semua itu akan di konfirmasi jika diminta atau by request dari pimpinan”*. Hal itu disampaikan oleh Bapak A.K Heri Nugroho selaku PLT Deputy Manager TI dalam wawancarnya⁴.

Incident Management

Incident Management merupakan adanya sebuah proses untuk pemulihan yang cepat terhadap layanan dengan tindakan atau respon yang cepat saat terjadi insiden dan meminimalisir dampak pada transaksi yang terjadi, seperti yang di jelaskan oleh bapak Arif Bijak Bestari selaku Supervisor Aplikasi dalam wawancaranya⁵ bahwa :*” Kalo kendalanya untuk layanan aplikasi dari sisi aplikasi dan sistem sebenarnya tidak terlalu banyak yang lebih sering itu gangguan power walau sudah ada power backup kita juga sempat masih kecolongan kalo sistem mungkin traffic yang terlalu tinggi sehingga server tidak kuat menerima request”* insiden yang sering terjadi pada setiap layanan aplikasi ada namun bukan karena kegagalan sistem melainkan kegagalan *hardware* yang disebabkan listrik yang tidak stabil dan mengakibatkan aplikasi *down* dan bukan hanya itu saja permasalahan *bandwidth* juga sering terjadi sehingga layanan aplikasi yang ada terganggu dalam hal konektifitasnya. untuk penyelesain pada kasus ini dilakukannya penambahan *hardware* berupa penambahan UPS dan juga nantinya akan ditambahkan server agar dapat meminimalisir insiden yang berkelanjutan.

Penanganan *incident management* pada layanan aplikasi yang ada lebih diperhatikan ke arah hal yang berhubungan dengan *server*, jaringan dan *bandwith*. Seperti misalnya untuk penanganan kejadian yang sewaktu-waktu tidak diharapkan maka proses *backup* penting untuk dilakukan seperti disampaikan oleh bapak Muchsin dalam wawancara⁶ mengenai backup dan restore data bahwa : *“Rutin disini ada scadule untuk backup data itu ada harian, mingguan dan bulanan. hal itu penting karna mengenai data pelanggan dan performanya”*, dikatakan sangat penting dikarenakan dibutuhkan *performance* atau kecepatan srver sehingga tidak terjadi kelambatan bahkan *error* saat digunakan atau diakses oleh semua *user* pada waktu bersamaan karena pemakaian *space* telah mencapai titik maksimal

⁴Wawancara tanggal 26 April 2016

⁵Wawancara tanggal 26 April 2016

⁶Wawancara tanggal 29 April 2016

dengan lalu lintas data yang berjalan banyak sehingga saat ini ditangani dengan cara *backup* data yang dikatakan lama.

Berdasarkan penjelasan yang ada diketahui bahwa sudah ada bagian yang telah ditugaskan sebagai *helpdesk* yang dimana fungsinya bertanggung jawab dalam melakukan pemulihan terhadap permasalahan yang terjadi dengan memprioritaskan permasalahan yang mana yang harus lebih didahulukan.

Problem Management

Problem management merupakan semua kegiatan yang berlangsung untuk mendiagnosis penyebab insiden yang ditimbulkan beserta dengan kegiatan untuk menentukan solusi untuk masalah tersebut. Dalam penerapannya *problem management* yang ada, pada divisi TI belum memiliki pendokumentasian dan dilakukan penyelesaian masalah hanya pada saat ada keluhan dari *user* sehingga sampai tahap pencegahan belum bisa dilakukan dan Permasalahan atau keluhan yang timbul dapat diukur tingkat keefektifitasannya jika permasalahan dan keluhan tersebut ditangani atau menjadi berkurang.

Koordinasi dan integrasi antar bagian dan lintas divisi sangat diperlukan dalam manajemen masalah ini. Penanganan masalah yang terjadi ditindak lanjuti dengan menganalisis sesuai dengan keluhannya. Pelacakan dan analisis keluhan biasanya langsung ditangani karena pengaduan biasanya berkaitan dengan operasional.

Penanganannya bila terdapat masalah yang menyangkut aplikasi tidak hanya ditangani oleh satu orang, melainkan bekerja sama antar bagian. Misalnya jika terdapat masalah pada bagian jaringan, maka akan dikerjakan sama lintas bagian TI bagian jaringan. Sehingga dapat dikatakan bahwa penyelesaian masalah dapat dilakukan secara individu atau bekerja sama sebagai tim. Dalam wawancara⁷ yang diungkapkan Bapak Arif Bijak Bestari juga didapat kesimpulan bila terjadi masalah, penanganannya ditangani oleh satu atau dua orang staf kemudian diidentifikasi akan diteruskan ke bagian mana. Mengenai pertanyaan berkaitan dengan permasalahan yang cenderung berulang sudah ada cara penanganannya namun kegiatannya belum terlalu sering serta laporan yang diterima belum dibuat secara terstruktur dan terformat karena biasanya keluhan hanya dilakukan menggunakan via email.

Request Fulfillment

Request fulfillment kaitannya dalam ketersediaan proses untuk memenuhi permintaan *user* yang bersifat umum dan bukan insiden seperti pemberian informasi mengenai ketersediaan layanan dan prosedur. Dalam tahapan ini divisi IT dapat menjawab semua permintaan dari *user* seperti yang disampaikan oleh Ibu Novianti Chandra dalam wawancaranya⁸ beliau mengatakan bahwa

⁷Wawancara tanggal 26 April 2016

⁸Wawancara tanggal 27 April 2016

”Tergantung kebutuhan user,kadang user membutuhkan ada perubahan minor atau pun mayor.intinya sesuai permintaan user aja”, divisi IT sendiri sering melakukan perubahan pada beberapa aplikasi besar dimana semua perubahan yang dilakukan semuanya sesuai dengan kebutuhan *user* yang berhubungan dengan fitur yang ada pada aplikasi tersebut dan dari hasil wawancara⁹ terhadap bapak A.K Heri Nugroho selaku Deputy Manager TI beliau menjelaskan bahwa : *“Kalau MCB-On itu kita mau mendesain ulang aplikasinya, jadi sistemnya kita desain ulang kemudian disesuaikan dengan probis yang baru, karena dari pemegang probis menyampaikan bahwa ada proses bisnis baru”* aplikasi MCB-On akan di desain kembali sistemnya sesuai dengan dengan permintaan pemegang proses bisnis yang ada sehingga dapat sesuai dengan proses bisnis yang ada, dan juga pada divisi IT sendiri sering melakukan pertemuan secara berkala dengan internal divisi IT maupun dengan *user* guna meninjau, mengkoordinasikan dan mengevaluasi semua kegiatan yang telah berjalan.

Access Management

Manajemen akses merupakan manajemen yang mengatur hak akses pengguna sistem. Inti dari proses ini adalah menerima hak akses yang berwenang, sementara akses pengguna yang tidak berwenang dicegah.

Berdasarkan hasil wawancara¹⁰ yang diperoleh dijelaskan oleh ibu Novianti bahwa : *“Prosedur hak akses ada. kita balik lagi ke user, user membutuhkan hak akses apa saja ada yg sebatas user admin, atau opereter atau manajemen itu tergantung dari user itu sendiri”*

setiap user memiliki hak akses dengan batasan-batasan pengelolaan informasi dalam menggunakan layanan aplikasi yang ada, hak akses pada layanan aplikasi yang ada tidak memiliki masalah yang tergolong besar seperti yang dipaparkan bapak Muckshin saat wawancara¹¹ bahwa: *“Tidak ada kesulitan akses jika karyawan sudah masuk dalam aktif directory kami kecuali yang diluar aktif directory,presentasinya kecil tetapi hal itu ada dan itu hanya terjadi pada unit, karena biasanya setiap karyawan memiliki kepentingan khusus yang seharusnya dia yang mengakses tetapi dia memiliki tugas lain maka dia memberikannya kepada orang lain”* terkait masalah hak akses beliau menyampaikan bahwa masih ada pegawai yang masih menyepelekan kepemilikan hak akses dengan memberikan *user name* dan *password* kepada sesama pegawai sehingga dalam permasalahan hak akses terdapat sedikit ketidak sesuaian dengan aturan ketika pertama kali system dibangun.

⁹Wawancara tanggal 29 April 2016

¹⁰Wawancara tanggal 27 April 2016

¹¹Wawancara tanggal 27 April 2016

4.3 Temuan dan Rekomendasi

Temuan	Rekomendasi
<ul style="list-style-type: none"> - Perusahaan belum memiliki pembukuan atau pendokumentasian terhadap masalah yang terjadi dan perusahaan hanya melakukan penyelesaian terhadap masalah tersebut sehingga untuk dapat meminimalisir permasalahan yang sama pada periode berikutnya. - Perusahaan belum memiliki SOP yang dapat membantu pegawai dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dan meningkatkan efisiensi serta efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai maupun organisasi secara keseluruhan. - Perusahaan belum memiliki pengukuran dan pencatatan untuk kinerja sumber daya dan layanan yang ada sehingga belum memiliki gambaran terhadap performa sumber daya yang ada jika perlu ditingkatkan atau dikurangi jika diperlukan. - Masih ada pegawai yang belum mementingkan ruang lingkup peran masing-masing dan juga Perusahaan juga memiliki keterbatasan terhadap sumber daya manusia dalam hal ini ialah staf sehingga pengelolaan ditangani dengan menggunakan skala prioritas. - Perusahaan masih memiliki kekurangan pada sumber daya IT seperti halnya server yang belum mampu menunjang kinerja system dengan baik sehingga banyak aktivitas yang berjalan lambat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat menyediakan metode dan pendokumentasian secara pasti terutama dalam hal penyediaan format untuk beberapa proses seperti pengelolaan permintaan pengguna, perubahan sebagai tindak perbaikan atau peningkatan terhadap insiden dan solusi dari setiap masalah-masalah teknis yang kerap terjadi. - Dapat menyediakan standar yang lebih terperinci terhadap manajemen insiden yang terjadi dan langkah penanganan yang jelas dan efisien agar permasalahan atau insiden yang terjadi dapat terselesaikan dengan lebih efektif. - Melakukan pengukuran dan pencatatan untuk kinerja sumberdaya dan layanan yang ada menggunakan metode tertentu sehingga mampu menyediakan gambaran performa yang perlu ditingkatkan, dikurangi bahkan dihilangkan jika menjadi factor penghambat bagi kemajuan perusahaan. - Membuat dan memberikan pelatihan dengan petunjuk yang lebih strategis sesuai dengan ruang lingkup dan peran masing-masing dan Dapat menyediakan sumber daya manusia sesuai dengan peran dan kemampuan sehingga dapat mencegah terjadinya kegagalan atau pengurangan terhadap kinerja IT. - Dapat melakukan pengadaan sumber daya IT seperti halnya server sehingga mengatasi berkurangnya performa layanan hal ini juga sangat membantu agar memperlancar proses bisnis yang berjalan.

4 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang diteliti dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : kinerja layanan IT pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY yang diteliti menggunakan *framework ITIL domain Service Operations* mendapatkan beberapa temuan yang menjadi pertimbangan untuk dilakukan perbaikan kedepannya bagi perusahaan, dimana beberapa temuan atau permasalahan yang ada dapat mengganggu keberlangsungan aplikasi yang digunakan seperti temuan pada sumber daya yang ada, prosedur dan kebijakan yang menyangkut aplikasi serta manajemen terhadap permasalahan yang terjadi, belum sepenuhnya ada pada perusahaan sehingga menjadi penghambat jalannya proses bisnis yang ada.

Hasil penelitian yang dilakukan dapat digunakan oleh divisi TI PT.PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY sebagai salah satu cara untuk melihat hal-hal yang perlu dibenahi kedepannya agar lebih meningkatkan *performa* kinerja dalam aplikasi yang digunakan dengan bantuan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kualitas layanan dan dapat membantu jalannya proses bisnis.



5 Pustaka

- [1] Worthen, B. 2005. *ITIL Power: why the IT infrastructure library is becoming the most popular process framework for running IT in America, and what it can do for you*. CIO, 18(22), 1-5.
- [2] Profile Perusahaan PT.PLN (Persero) [Online] available at :<http://www.pln.co.id/blog/profil-perusahaan/> [Akses pada 20 November 2015]
- [3] Trisnasari, 2014. “Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 3 - Service Operation* Pada *Flexible Learning* Studi Kasus : Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga”. Skripsi, Salatiga : Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana.
- [4] Cahyaningtyas, AR. Anggun. 2012. “Audit Sistem Informasi dengan ITIL Version 3 Sub Domain *Service Desk, Incident Management*, dan *Problem Management* di Bidang Keuangan Dishubkombudpar Kota Salatiga”. Skripsi, Salatiga : Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Sayta Wacana.
- [5] IT Service Management Forum, *An Introductory Overview* og ITIL V.3.
- [6] Office of Government Commerce (OGC). 2007. *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*, 1st ed., The Satationery Office Norwich.
- [7] Office of Government Commerce (OGC). 2009. ITIL V3 Foundation Complete Certification Kit: 2009 Edition Study Guide Book and Online Course. Brisbane, Australia : The Art of Service.